



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
PLANTEL NAUCALPAN
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Catálogo de servicios Proceso de Servicios generales



	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	C. Rafael H. Estrada Feltrin Ing. R. Rabindranath Miranda Figueroa	Responsable de Intendencia y Vigilancia Responsable de Mantenimiento	
Revisó	José Pablo Hernández Jiménez	Representante de la Secretaría Administrativa ante el SGC	
Autorizó	Mtra. Teresa de Jesús Sánchez Serrano	Secretaria Administrativa	

1. OBJETIVO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Dar a conocer los servicios que proporciona la **Secretaría Administrativa**, a través del proceso de Servicios generales. Este catálogo precisa quiénes son los usuarios y qué requisitos deben cumplir para que se les brinde el servicio, indica también cuándo y qué se entregará como servicio.

El proceso de Servicios generales, proporciona mantenimiento a la infraestructura y equipamiento de las entidades y dependencias, mediante el cumplimiento de los programas anuales establecidos, así como atender las solicitudes de diversos servicios que presenten los usuarios, en apego a la normatividad vigente, con el fin de optimizar los recursos para otorgar un servicio satisfactorio, para contribuir al cumplimiento de las funciones sustantivas de la **Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan**, en la perspectiva de una mejora continua.

2. LISTADO GENERAL DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES		
		INTERNO*	EXTERNO	TOTAL PARA EL USUARIO
Mantenimiento preventivo y correctivo	A infraestructura	12	Variable	Variable
	A equipo	8	Variable	Variable
	A parque vehicular	4	5	9
Correspondencia y/o paquetería	Con propio	3	N/A	3
	Mensajería especializada	4	Variable	Variable
Transporte	De personas	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 4 días hábiles de anticipación.		
	De carga			
Servicios diversos	Limpieza	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
	Cerrajería	12	Variable	Variable
	Otros servicios	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 3 días hábiles de anticipación.		
Seguridad	Seguridad para eventos especiales	Entrega del servicio en la fecha y hora requeridos, si la solicitud es con 5 días hábiles de anticipación.		

*Tiempo interno; considerando la suficiencia presupuestal.

Fecha de inicio: Cuando se da el Vo. Bo. de la confirmación de los requisitos del servicio por parte del Responsable de servicios generales.

Fecha de término: Cuando se concluye el servicio (fecha de liberación registrada en la solicitud).

3. FICHAS DE SERVICIO

Mantenimiento a infraestructura

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios de mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como el mantenimiento a realizar.
Resultados del servicio	Mantenimiento a la infraestructura y el equipamiento, conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 12 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración técnica y en su caso de las fechas comprometidas por la centralizadora correspondiente o, el proveedor o contratista en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo, dependerá de lo citado en la cotización y se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado además será registrada como la fecha de compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Mantenimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable(s): Ing. R. Rabindranath Miranda Figueroa, Jefe del departamento de Mantenimiento Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 275, cel: 55 83 66 66 86 Correo electrónico: rabindranath.miranda@comunidad.unam.mx

Mantenimiento a equipo

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo a equipos bajo resguardo de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan , a fin de preservarlos en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, vigente debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el equipo.
Resultados del servicio	Entrega del equipo con el mantenimiento de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y de los recursos con los que se cuente.</p> <p>En 08 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Ing. R. Rabindranath Miranda Figueroa, Jefe del departamento de Mantenimiento b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 275, cel: 55 83 66 66 86 d) Correo electrónico: rabindranath.miranda@comunidad.unam.mx

Mantenimiento a parque vehicular

Descripción	Gestionar o ejecutar los servicios de mantenimiento al parque vehicular bajo resguardo de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan , a fin de preservarlo en condiciones adecuadas de uso y operación.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar el servicio solicitado, así como las fallas que presenta el vehículo.
Resultados del servicio	Servicios de mantenimiento al vehículo, realizado de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud evaluada y autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo variable. La realización del servicio dependerá de la valoración técnica y en su caso de las fechas establecidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>En 03 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Intendencia y Vigilancia :</p> <p>a) Responsable(s): Rafael H. Estrada Feltrin, Jefe del Departamento de Intendencia y Vigilancia.</p> <p>b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>c) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 251, cel: 56 33 16 18 16.</p> <p>d) Correo electrónico: rafafeltrin@hotmail.com</p>

**Servicios de correspondencia y/o paquetería
Con propio, o mensajería especializada**

Descripción	Entregar o gestionar la entrega de documentos y paquetería, necesarios para desarrollar las actividades sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan .
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar el tipo de servicio requerido. ● Cantidad de documentos o paquetes que se requiere enviar. ● Acuse(s) respectivo(s). ● Proporcionar correctamente los datos del remitente, destinatario, horario de recepción e información adicional. <p>Nota: En caso de que se requiera utilizar mensajería especializada, el servicio está sujeto a suficiencia presupuestal.</p>
Resultados del servicio	<p>Entrega de los documentos al destinatario, de conformidad con la solicitud autorizada, y cuyo acuse de recibo puede contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre, firma, fecha, hora de recibido, o sello de recibido. <p>En caso de mensajería especializada, entrega de los documentos a la empresa que realiza el servicio, cuya evidencia es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Copia de la guía.
Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ● 03 días hábiles con propio. ● 04 días hábiles especializado, depende del tiempo que establezca la empresa.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Intendencia y Vigilancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Rafael H. Estrada Feltrin, Jefe del Departamento de Intendencia y Vigilancia. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 251, cel: 56 33 16 18 16. d) Correo electrónico: rafafeltrin@hotmail.com

Transporte de personas o carga

Descripción	Proporcionar o gestionar los servicios de transporte de personal o de carga a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el día, hora, lugar origen y destino y número de personas a trasladar. ● En caso de materiales o equipo a trasladar, aclarar adicionalmente si se requiere protección o cuidado especial para el traslado. <p>Nota: Para traslados de prácticas escolares o salidas foráneas asegurarse de contar con el trámite de seguro de vida.</p> <p>Locales: Entregar la solicitud con 4 días hábiles de anticipación.</p>
Resultados del servicio	Traslado de personal o de carga, de conformidad con los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	02 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Intendencia y Vigilancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Rafael H. Estrada Feltrin, Jefe del Departamento de Intendencia y Vigilancia. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 251, cel: 56 33 16 18 16. d) Correo electrónico: rafafeltrin@hotmail.com

Servicios diversos
Limpieza

Descripción	Proporcionar servicios de limpieza en general de las áreas o espacios de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan , a fin de que las labores se desarrollen en un ambiente de higiene.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido. ● Entregar la solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Limpieza de las áreas o espacios en la fecha y horario solicitados.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha acordada con el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Intendencia y Vigilancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Responsable(s): Rafael H. Estrada Feltrin, Jefe del Departamento de Intendencia y Vigilancia. B) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. C) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 251, cel: 56 33 16 18 16. D) Correo electrónico: rafafeltrin@hotmail.com

Servicios diversos
Cerrajería

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios para asegurar las condiciones de uso y operación de cerraduras, candados, cerrojos y cilindros, en mobiliario, puertas y ventanas de las diferentes áreas de la Dependencia.
Usuario(s)	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar claramente el tipo de servicio requerido.
Resultados del servicio	Servicio de cerrajería conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 12 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 02 días hábiles se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Mantenimiento:</p> <p>e) Responsable(s): Ing. R. Rabindranath Miranda Figueroa, Jefe del departamento de Mantenimiento</p> <p>f) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h.</p> <p>g) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 275, cel: 55 83 66 66 86.</p> <p>Correo electrónico: rabindranath.miranda@comunidad.unam.mx</p>

Seguridad
Seguridad para eventos especiales

Descripción	Proporcionar en eventos especiales los servicios de seguridad necesarios a fin de asignar el personal y los recursos para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física del personal, y de los bienes bajo resguardo de la Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Naucalpan .
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. ● Especificar información sobre el evento a realizar y describir las actividades y logística de seguridad, prevención, protección civil y atención a la comunidad que se requieren para cubrir el evento. ● Entregar la solicitud con 05 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	De acuerdo con la solicitud autorizada, se puede obtener: <ul style="list-style-type: none"> ● personal idóneo y recursos para salvaguardar y mantener la integridad física de las personas y el inmueble; ● control de acceso de personal, vehículos y entradas y salidas de equipo y mobiliario, en su caso; ● atención a la comunidad durante el evento en materia de seguridad; o ● aviso a Protección civil.
Tiempo de respuesta	03 días hábiles para autorizar el servicio y proporcionarlo en la fecha y hora solicitada por el usuario.
Responsable, lugar, días y horarios de atención	La solicitud debe entregarse en el Departamento de Intendencia y Vigilancia: <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Rafael H. Estrada Feltrin, Jefe del Departamento de Intendencia y Vigilancia. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 251, cel: 56 33 16 18 16. d) Correo electrónico: rafafeltrin@hotmail.com

Otros
Otros servicios

Descripción	Gestionar o ejecutar servicios diversos tales como: (fumigación, sanitización, traslado de bienes, servicios de jardinería), en atención a las necesidades de las funciones sustantivas de la dependencia, mediante la asignación del personal y recursos disponibles o la contratación de proveedores externos.
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de área.
Requisitos para solicitar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios vigente, debidamente requisitada y firmada. • Especificar claramente el tipo de servicio requerido. • Entregar solicitud con 03 días hábiles de anticipación.
Resultados del servicio	Servicio realizado conforme a los requisitos especificados en la solicitud autorizada.
Tiempo de respuesta	<p>Tiempo con personal interno: 03 días hábiles</p> <p>Tiempo con personal externo: Depende de la valoración y en su caso, de las fechas comprometidas por el proveedor en la cotización.</p> <p>Para el caso de que sea con personal externo en 01 día hábil se informará al usuario de las fechas en las cuales se realizará el servicio solicitado y será registrada como la fecha compromiso en la solicitud de servicios.</p>
Responsable, lugar, días y horarios de atención	<p>La solicitud debe entregarse en el Departamento de Intendencia y Vigilancia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responsable(s): Rafael H. Estrada Feltrin, Jefe del Departamento de Intendencia y Vigilancia. b) Horarios de atención: lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 h. c) Teléfono de atención: 55 56 60 03 23 al 25 extensión 251, cel: 56 33 16 18 16. d) Correo electrónico: rafafeltrin@hotmail.com

4. CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/03/2018	Adecuación del documento por actualización del SGC.
01	01/07/2018	Cambio de Secretario Administrativo y Responsable de Presupuesto.
02	01/08/2019	Cambio de Secretario Administrativo
03	04/09/2020	Cambio de Representante del Secretario Administrativo ante el SGC.
04	01/08/2021	Cambio de Secretaria Administrativa y Representante ante el SGC.
05	12/05/2022	Cambio de Responsable del Departamento de Mantenimiento. Se adiciona el servicio de cerrajería y la ficha de otros servicios.

5. ANEXOS

No aplica.